

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Administración y Economía

**IMPACTO DE LA DIFUSIÓN DEL MANUAL DE INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA EN UN GIMNASIO DE LOS VALLES DE QUITO**

Carlos Francisco Egüez Villalba

Arturo Paredes, M.Sc., Director de Tesis

Tesis de grado presentada como requisito
para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas

Quito, marzo del 2015

Universidad San Francisco de Quito

Colegio de Administración y Economía

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

**IMPACTO DE LA DIFUSIÓN DEL MANUAL DE INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA EN UN GIMNASIO DE LOS VALLES DE QUITO**

Carlos Francisco Egüez Villalba

Arturo Paredes, M.Sc.
Director de la tesis
Coordinador Académico de
Administración de Empresas

Thomas Gura Ph.D.
Decano del Colegio de
Administración y Economía

Quito, marzo del 2015

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: _____

Nombre: Carlos Francisco Egüez Villalba

C. I.: 1711765287

Fecha: Quito, marzo del 2015

DEDICATORIA

Después de algunos años de esfuerzo, dedicación, amor y respeto a mi carrera y sobre todo constancia en mis estudios y trabajo quiero dedicar mi investigación primero a Dios por dar la vida a mis padres, segundo a mis padres por darme la vida y la sabiduría para discernir las cosas buenas de las malas y tercero a mi esposa e hijo por darme la seguridad y fortaleza necesaria para salir adelante en mi camino como estudiante, padre y ser humano.

De igual manera dedico a mis docentes y amigos que han sido un pilar importante en mi carrera por su apoyo incondicional en esta nueva etapa que termina en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de investigación es un agradecimiento a mi esposa quien con tenacidad y mucho amor estuvo en todo el transcurso de mi carrera, desde que me gradué del colegio. Agradezco a mi suegro quien me abrió las puertas de su empresa y hemos podido construir cosas muy buenas para el desarrollo del valle de Cumbayá y finalmente a mi tutor que con paciencia o profesionalismo ha logrado que termine este trabajo de investigación con frente en alto y mucha alegría.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó por la necesidad de adoptar nuevas tendencias y nuevos estilos de administración debido a la pronta globalización en el Gimnasio del valle de Tumbaco, con el objetivo de generar apoyo deportivo y de salud física en el territorio de los valles de Cumbayá y Tumbaco. Además de ver la necesidad de mejorar un problema de difusión de información para el personal que ingresa a la empresa o departamento ingresa o no ciego por no conocer el funcionamiento de la empresa o departamento, ya que solo llegan con estudios universitarios previos o de otras empresas. Sumado a esto el personal que llega de otras empresas no posee una estructura administrativa o procesos similares donde vienen con otras misiones y visiones. La filosofía de trabajo es diferente en cada empresa, por lo tanto es de suma importancia difundir la información de la empresa o departamento al personal que ingresa a la empresa más aún si existe algún cambio interno en la empresa ya sea administrativo, gerencial o tecnológico. La difusión de información administrativa es muy importante porque así el trabajador tendrá un apoyo continuo y se sentirá respaldado.

El impacto será notorio y directo ya que estoy inmerso en la empresa, así podré lograr con el cumplimiento del objetivo el cual es proporcionar más alternativas o recomendaciones que permitan mejorar o eliminar los impactos que puedan tener las difusiones de información en la inserción laboral y un tratamiento laboral de todo el personal del Gimnasio.

Una de las limitaciones que tienen este estudio es asumir que el personal encuestado conoce a profundidad lo importante de una difusión exhaustiva de información administrativa en el Gimnasio, pero si bien es cierto que las encuestas están dirigidas al personal de la empresa, algunos estaban muy poco colaboradores al momento de contestar y otros con temor a sus respuestas.

ABSTRACT

The current research work was carried out by the need to adopt new trends and new management styles due to the rapid globalization in the Fitness Center of the Valley of Tumbaco, aiming to generate support to sports and physical health in the area of the valleys of Cumbaya and Tumbaco. In addition to the need to improve the problem of information communication to the staff who joins the company and do not know the operation of it, since they only come with previous University studies or experience from other companies. Added to this the personnel that comes from other companies does not possess an administrative structure or similar processes they come with other missions and visions. The work philosophy is different in every company; therefore it is of the utmost importance to disclose information about the company to the new staff who join the company even more so if there is some internal change such as administrative, managerial or technological. The disclosure of administrative information is very important because the employee will have continuous support and will feel encourage.

The impact will be notorious and direct since I am immerse in the company, this way I can achieve the fulfillment of the target which is to provide more alternatives or recommendations to improve or eliminate the impact that could have the disclosure of information on job placement and employee treatment of the staff of the fitness center.

One of the limitations of this study is to assume that the staff surveyed know to depth what is most important about a comprehensive disclosure of administrative information of the gym, but while it is true that surveys are addressed to the staff of the company, some were reluctant to collaborate when answering and others were afraid to give their answers.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 7 |
| ABSTRACT..... | 8 |
| TABLA DE CONTENIDO..... | 9 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 11 |
| ÍNDICE DE GRÁFICAS | 12 |
| CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN | 13 |
| ANTECEDENTES..... | 13 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS | 17 |
| PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN..... | 17 |
| OBJETIVOS | 17 |
| OBJETIVO GENERAL | 17 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 17 |
| JUSTIFICACIÓN | 18 |
| CONTEXTO Y MARCO TEÓRICO | 18 |
| RECURSOS HUMANOS | 18 |
| ESTRATEGIA EMPRESARIAL | 20 |
| MISIÓN | 20 |
| VISIÓN | 20 |
| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | 20 |
| ACOPIO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 21 |
| DEFINICIÓN DE TÉRMINOS..... | 21 |
| VALORES CORPORATIVOS | 21 |
| PRESUNCIONES DEL ESTUDIO | 22 |
| SUPUESTOS DEL ESTUDIO | 22 |
| CAPÍTULO 2 REVISIÓN DE LA LITERATURA | 23 |
| FUENTES | 23 |
| PASOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN DE LA LITERATURA..... | 23 |
| FORMATO DE LA REVISIÓN DE LA LITERATURA..... | 24 |
| PROCESO DE INDUCCIÓN..... | 24 |
| IMPACTO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR..... | 24 |
| LIBRO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL | 25 |
| CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 26 |
| MARCO ESPACIAL | 26 |
| MARCO TEMPORAL | 26 |
| MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | 26 |
| TIPO DE ESTUDIO | 26 |

| | |
|---|--------|
| FUENTES PRIMARIAS | 26 |
| FUENTES SECUNDARIAS | 27 |
| NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 27 |
| EXPLORATORIO | 27 |
| DESCRIPTIVO..... | 27 |
| POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 27 |
| POBLACIÓN | 27 |
| MUESTRA | 27 |
| CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE DATOS | 28 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS AL BANCO DE PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS TRABAJADORES DEL GIMNASIO | 28 |
| CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES | 46 |
| LIMITACIONES DEL ESTUDIO..... | 47 |
| RECOMENDACIONES PARA FUTUROS ESTUDIOS | 47 |
| BIBLIOGRAFÍA | 48 |
| ANEXOS | 49 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA No.1: Población del Gimnasio..... | 27 |
| TABLA No. 2: IMPACTO EN LA CAPACITACION DE LOS TRABAJADORES | 28 |
| TABLA No. 3: CAPACITACIONES EN EL GIMNASIO | 29 |
| TABLA No. 4: CURSAR PROGRAMAS DE CAPACITACIONES EN EL GIMNASIO. | 30 |
| TABLA No. 5: VENTAJAS DE UN TRABAJADOR CAPACITADO FRENTE A OTRO NO..... | 30 |
| TABLA No. 6: INDUCCIÓN EN EL ÁREA DE TRABAJO | 31 |
| TABLA No. 7: RENDIMIENTO LABORAL | 32 |
| TABLA No. 8: ROTACIÓN CONSTANTE..... | 33 |
| TABLA No. 9: A FAVOR DE LA ROTACIÓN..... | 34 |
| TABLA No. 10: AYUDA EN SU AREA DE TRABAJO | 35 |
| TABLA No. 11: DESEMPEÑO EN EL ÁREA DE TRABAJO..... | 35 |
| TABLA No. 12: INDUCCION EN CADA AREA..... | 36 |
| TABLA No. 13: DIFUSIÓN CONTINUA..... | 37 |
| TABLA No. 14: ROTACIÓN INTERDEPARTAMENTAL..... | 38 |
| TABLA No. 15: CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PREVIOS..... | 39 |
| TABLA No. 16: PROCESOS DEPORTIVOS Y DE SALUD..... | 40 |
| TABLA No. 17: CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ESPECIALIZADOS..... | 41 |
| TABLA No. 18: ESTÁNDARES ELEVADOS DE CALIDAD..... | 42 |
| TABLA No. 19: REFUERZO DE LAS HABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL TRABAJADOR..... | 43 |
| TABLA No. 20: PARTICIPACION ACTIVA EN PROGRAMAS Y TALLERES DE CAPACITACION | 44 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico No. 1: Impacto en la capacitación de los trabajadores..... | 28 |
| Gráfico No. 2: Capacitaciones en el Gimnasio..... | 29 |
| Gráfico No. 3: Cursar programas de capacitaciones en el Gimnasio..... | 30 |
| Gráfico No. 4: Ventajas de un trabajador capacitado frente a otro no..... | 31 |
| Gráfico No. 5: Inducción en el área de trabajo..... | 32 |
| Gráfico No. 6: Rendimiento laboral..... | 33 |
| Gráfico No. 7: Rotación constante..... | 33 |
| Gráfico No. 8: A favor de la rotación..... | 34 |
| Gráfico No. 9: Ayuda en su área de trabajo..... | 35 |
| Gráfico No. 10: Desempeño en el área de trabajo..... | 36 |
| Gráfico No. 11: Inducción en cada área..... | 37 |
| Gráfico No. 12: Difusión continua..... | 38 |
| Gráfico No. 13: Rotación interdepartamental..... | 39 |
| Gráfico No. 14: Conocimientos administrativos previos..... | 40 |
| Gráfico No. 15: Procesos deportivos y de salud..... | 41 |
| Gráfico No. 16: Conocimientos administrativos especializados..... | 42 |
| Gráfico No. 17: Estándares elevados de calidad..... | 43 |
| Gráfico No. 18: Refuerzo de las habilidades administrativas del trabajador..... | 44 |
| Gráfico No. 19: Participación activa e programas y talleres de capacitación..... | 45 |

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

El Gimnasio es una empresa privada fundada en el año 2006 por el señor Darío Ávila, primero fue un club deportivo y a partir del 2010 inicia sus actividades como gimnasio y poco a poco ha ido implementando sus actividades para obtener más clientes. Como vivimos en una sociedad que cambia todo el tiempo y el mercado adopta nuevas tendencias y nuevos estilos de vida debido a la globalización, el gimnasio se vio en la obligación de encontrar un ambiente evolutivo administrativamente hablando, que día a día debe satisfacer las necesidades de los clientes y de sus fundadores.

El personal que ingresa al gimnasio o a un área específica, entra casi ciego porque no conoce a fondo el funcionamiento de la empresa o del área, solo entra con sus conocimientos básicos ganados en sus estudios o en otros trabajos. Por esta razón la misión del gimnasio es mejorar la calidad de vida de los clientes y socios a través de la práctica física con un ambiente de calidad y al mejor costo; siendo la primera empresa ecuatoriana en el sector deportivo que brinde a sus clientes el mejor servicio al mejor costo logrando una cultura más sana y con calidad de vida (Dávila, 2006).

Antecedentes

Los gimnasios nacen de la necesidad humana de hacer ejercicios basados en una rutina, a esto se suma las necesidades de llevar un ritmo adecuado con estos ejercicios y es donde los dueños de algunos gimnasios inician el ser vicio de fitness y SPA.

- El fitness no es más que una actividad física realizada de forma repetida, es decir, varias veces por semana, cuyo objetivo es que nos podamos sentir mejor físicamente y

sicológicamente. Sumado a estos cuidados hay que tener en cuenta una alimentación adecuada con una supervisión médica para controlarla salud (Tomado: www.fitnessrevolucionario.com).

Hay una costumbre de tener cinco componentes básicos del fitness en los gimnasios de hoy:

1. Mejorar la resistencia aeróbica mediante ejercicios fraccionados por lo menos tres veces por semana.
2. Obtener una resistencia muscular localizada mediante pesas y aparatos.
3. Conseguir fuerza muscular mediante ejercicios de fuerza máxima.
4. Tener una mayor flexibilidad corporal mediante movilidad de las articulaciones.
5. Lograr un equilibrio armonioso de la estructura corporal.

Con estos cinco pasos los gimnasios pretenden que el fitness no solo sea un aporte al bienestar físico, sino también un aporte para el aumento de la autoestima, haciendo que nos sintamos, por rebote, sicológicamente mejor.

El gimnasio opera en la industria de los servicios de gimnasia, fitness, SPA, aeróbicos y levantamiento de pesas administrado por mi persona hemos priorizado. Para ellos los usuarios tienen variedad de opciones para usar los servicios del gimnasio incluyendo descuentos por paquetes de servicios, por números de personas afiliadas y tipos corporativos.

Para alcanzar su objetivo primordial el Gimnasio se encuentra dividido en cinco áreas:

1. Área de pesas.- Es un área donde se puede realizar levantamiento de pesas para principiantes, niños, adolescentes y expertos.

2. Área de gimnasia.- Área donde dos veces al día, con dos instructores, se imparte gimnasia rítmica dirigida para adolescentes y niños.
3. Área de Fitness.- Es un área donde se imparte únicamente fitness para nuestros clientes, tanto para adolescentes, como para adultos.
4. Área de SPA.- Es un área aún no bien utilizada y explotada por falta de personal.
5. Área de aeróbicos.- Es un área donde se lleva a cabo bailoterapia y aeróbicos dirigidos a adolescentes, personas adultas y de la tercera edad.

El Gimnasio se encuentra ubicado en una zona privilegiada entre los valles de Tumbaco y Cumbaya, existen áreas no mencionadas en el listado anterior y que se muestra el organigrama completo de este Gimnasio.

Planteamiento del Problema

En los dos últimos años en un Gimnasio del valle de Tumbaco de la ciudad de Quito, han existido muchas fallas en la parte administrativa. Esto ha generado que el área administrativa sea el punto de estudio y control en el gimnasio. Los departamentos a ser intervenidos son los siguientes:

- Contabilidad y caja.- Esta es el área más delicada porque no hay un registro y manejo de libros contables, se lleva un control en un cuaderno común y corriente. Y no existe un registro real del dinero que ingresa y sale del gimnasio.
- Atención al cliente.- Es un área que es manejada por personas amigas de los dueños sin tener experiencia en el trato y atención de los clientes.
- Ventas.- Un área que no tiene control de ingreso del personal a su puesto de trabajo.

- Administración- El administrador es nuevo sin mucha experiencia y sin un claro apoyo de parte de los trabajadores del gimnasio.

En la actualidad a nivel de país e internacionalmente es sumamente necesario que los negocios tengan estándares de calidad, ya sea por competencia hacia otros negocios, retener clientes o atraer nuevos clientes. Dentro de los estándares de calidad es necesario hacer también las cosas correctas que el gobierno exige, y por medio del Servicio de Rentas Internas, el gobierno planea realizar controles continuos y es donde el gimnasio ha caído ya dos veces por problemas tributarios, lo que se deduce que el gimnasio no posee personal capacitado para cumplir los requerimientos del SRI.

La Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha por medio de su campaña de capacitación profesional está generando una corriente de renovación y actualización de conocimientos administrativos para pequeños y grandes negocios que constantemente buscan estándares de competitividad considerando que deben ir al ritmo actual de vida y de las exigencias de los clientes.

Muchos negocios pequeños por ahorrarse algo de capital omiten el proceso normal de inclusión laboral dejando de lado la experiencia laboral y aduciendo que no hace falta por ser negocios pequeños. De ahí que nace la idea de realizar un estudio o Impacto de la difusión del manual de información administrativa en el gimnasio para que cumpla con los estándares de calidad en capacitaciones y actualizaciones de conocimientos, y sobre todo una correcta inducción de los nuevos trabajadores que lleguen al gimnasio.

Una de las principales características del estudio es que estará estructurado de forma esquemática con una participación directa del Directorio del Gimnasio, maximizando los beneficios administrativos de todas las áreas involucradas.

La nueva administración prevé contratar empresas especializadas en inducción laboral, tributación, y auditorías externas para generar tranquilidad en los dueños y sobre todo en los trabajadores del gimnasio.

Formulación de la Hipótesis

Es factible desarrollar un proceso de difusión del manual de información administrativa en un gimnasio de los valles de Quito.

Pregunta de Investigación

¿Es factible el desarrollo de un proceso de difusión del manual de información administrativa en un gimnasio de los valles de Quito?

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un proceso de difusión del manual de información administrativa en un gimnasio de los valles de Quito.

Objetivos Específicos

- Realizar un análisis FODA del Gimnasio.
- Analizar la Competencia, Proveedores, Inducción, Capacitación y Perfiles laborales del personal del gimnasio.

- Conocer las competencias administrativas que ofrece el gimnasio al público en general.

Justificación

El actual estudio se fundamenta principalmente en demostrar las falencias que existen en conocimientos administrativos en empleados de las áreas antes mencionadas.

Los negocios de gimnasios del Ecuador han mejorado lentamente sus infraestructuras para atender la alta demanda pero aún no están totalmente consolidados por la alta competencia y costos del mercado. Es necesaria la dotación de mayores recursos orientados a la obtención de una verdadera infraestructura laboral-administrativa, esto en cuanto lo que se refiere a la imagen empresarial. El nuevo administrador pretende formar una nueva área que es la de Talento Humano para que el empleado pueda laborar con una buena comunicación y buena orientación en el proceso de inducción para consolidar un ambiente laboral adecuado.

La administración considera que por falta de capacitación y debilidades en los procesos de selección del personal el gimnasio posee estos problemas. La pronta creación del departamento de Talento Humano o Recursos Humanos y laboral en el negocio es de vital importancia para el crecimiento del mismo.

Contexto y marco teórico

Recursos Humanos

Área de gran importancia la cual tiene una gran cantidad de autores y proponentes con teorías y conceptos, lo que hace que esta área sea de gran importancia. El talento de esta área, es la parte de la fuerza laboral y debe ser observada como un proceso de conocimientos y habilidades en el desempeño del cargo, pero según Idalberto Chiavenato:

“La administración de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficios del individuo, de la propia organización y del país en general” (Chiavenato, 2009).

Por esa razón el desempeño laboral, dentro de las habilidades, han sido evaluadas en un trabajador, pero de acuerdo a ciertas cantidades de factores teniendo en cuenta los procesos que se debe llevar dentro de la empresa. Benjamín Enrique menciona los procesos y procedimientos, pero es la administración, en el intento de estudiar el rendimiento y funcionamiento de cada uno de sus trabajadores que propone la creación de manuales de funciones, y el autor menciona:

“El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizados o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigencia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.” (Enrique, 2007).

Para mejorar los mecanismos y procesos administrativos que se despliegan a diario en una empresa, las empresas tanto públicas como privadas, realizan la implementación y difusión de

manuales lo que ha tenido gran relevancia, ya que fortifican la cultura y autocontrol del trabajador haciendo el sistema administrativo un sistema de calidad y de buen control interno en cualquier empresa donde se aplique.

Estrategia Empresarial

Misión

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y socios a través de la práctica física con un ambiente de calidad y al mejor costo.

Visión

Ser la primera empresa ecuatoriana en el sector deportivo que brinde al cliente un excelente servicio al mejor costo, para lograr una cultura más sana con calidad de vida.

Objetivos Estratégicos

- Componer un equipo humano capaz de llevar a cabo la estrategia planteada.
- Instaurar un sistema de gestión administrativa que garantice estándares de calidad que requiere el cliente.
- Gestionar un modelo administrativo que sea eficiente en la promoción y prevención de riesgos físicos.
- Mejorar los canales de comunicación y de información para respaldar la eficiencia de la gestión.
- Lograr un equilibrio financiero operacional y sostenible en el gimnasio.(Libro financiero del gimnasio)

Acopio y procesamiento de la información

Las fuentes a utilizar en el presente estudio serán principalmente documentos de tipo electrónico, documentos del gimnasio y bibliográficas los cuales servirán de guía para el desarrollo del mismo. Adicionalmente se utilizará información estadística del gimnasio que posea relación directa con datos correspondientes a la inducción de trabajadores.

Se realizarán encuestas los trabajadores del gimnasio, cuyo objetivo será de conocer a profundidad su opinión sobre los conocimientos administrativos en cada una de sus áreas. La información recopilada de estas encuestas será procesada y analizada en función de análisis de contenidos.

Definición de Términos

Valores Corporativos

Aprendizaje continuo.- Se direcciona a la habilidad que tienen un individuo para asimilar y adquirir nuevos conocimientos y destrezas así poder utilizarlos en la práctica laboral como un valor agregado con una permanente actitud de aprendizaje (Océano, 1984).

Trabajo en equipo.- Capacidad que tiene un individuo para trabajar con otros y conseguir metas comunes, participando activamente en equipos ofreciendo ideas abiertamente y opiniones demostrando compromiso con los objetivos del grupo (Markides, 2002).

Excelencia.- Es ser el mejor de lo que se hace, dentro de los mejores (Océano, 1984).

Servicio a los usuarios y socios.- Disposición para cumplir y superar las expectativas y satisfacer necesidades de los clientes internos y externos, con habilidad para obtener información de los clientes y utilizarla para mejorar el servicio anticipándose a las necesidades de los usuarios y socios.

Responsabilidad por resultados.- Se refiere a la capacidad de superar con éxito los objetivos y metas planteados por la organización siendo persistentes al utilizar eficazmente los recursos, revisando periódicamente el progreso hacia las metas a corto y largo plazo obteniendo resultados medibles por medio de datos específicos y sustentados (Markides, 2002).

Competitividad.- Tener los mejores indicadores y estándares del sector, al menor costo y un equipo humano formado, entrenado y capacitado con características de flexibilidad y abiertos al cambio, que tengan vocación de servicio (Markides, 2002)

Presunciones del estudio

Se presume que los encuestados por su experiencia y nivel de estudio conocen los problemas internos administrativos del gimnasio, por esa razón se presume que las respuestas serán congruentes y sinceras a las preguntas propuestas. Además se presume que se tendrá una diversidad de opiniones por las diferentes ideologías y creencias lo que va a enriquecer la investigación.

Supuestos del estudio

Se da un supuesto en la existencia de relación entre las necesidades que causaría el impacto de la difusión del manual de información administrativa y los problemas administrativos, para cada uno de los departamentos del gimnasio. Adicionalmente daré un supuesto que el impacto de la difusión del manual de información en el Gimnasio, traerá consigo una transformación administrativa que involucre a todos los miembros del gimnasio.

CAPÍTULO 2 REVISIÓN DE LA LITERATURA

Fuentes

La información para este estudio está fundamentada en diversas publicaciones relacionadas con el tema de difusión del manual de información administrativa en un gimnasio de los valles de Quito. Estas publicaciones han sido elaboradas por varias universidades. Se buscó, mediante estas fuentes, recolectar información relevante del tema sobre la Difusión del manual de información administrativa en un gimnasio de los valles de Quito. Entre las universidades consultadas se encuentran publicaciones de la Universidad Pontificia Católica de Quito, la Universidad Simón Bolívar de Quito, La Escuela Politécnica del Litoral, Universidad Internacional del Ecuador.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura

Se recolectó información relacionada con la situación actual del Gimnasio en cuanto tiene que ver a los procesos administrativos de inducción y formación de los trabajadores. Así mismo, se incluyeron teorías de varias investigaciones administrativas realizadas por medio de publicaciones basadas en estudios en el campo. Sumado a esto se revisaron referencias de estas investigaciones para completar la información encontrada. Esta información fue recopilada por medio del uso de internet a través de palabras claves y de búsqueda en varios sitios web. Adicionalmente fueron consultadas varias bases de datos de las universidades nacionales, tales como la Universidad Internacional, Universidad Simón Bolívar, Universidad Pontificia Católica de Quito, Escuela Politécnica del Litoral, donde se obtuvo importante información.

Formato de la revisión de la literatura

La revisión tendrá una estructura totalmente temática, dividida en varios temas lo que se pretende buscar y explicar la realidad del país en términos de difusión e implementación de conocimientos administrativos enfocados en los departamentos de Talento Humano y en el entorno empresarial o de mercado, para luego hacer un análisis de la situación interna de conocimientos administrativos del Gimnasio.

Proceso de inducción al trabajador

El proceso de inducción que se llevará a cabo para los trabajadores del Gimnasio será para proporcionar información básica importante sobre los antecedentes de la empresa e inclusive de cada uno de los departamentos, y la información que necesiten para poder realizar las actividades encomendadas satisfactoriamente. Se realizará dos tipos de inducción, primero la genérica que nos ayudará con información del Gimnasio, y la específica será con información de cada departamento.

Impacto de la Formación profesional del trabajador

Toda formación profesional tiene un impacto positivo en el trabajador del Gimnasio porque serán procesos recibidos en muchas ocasiones para dar oportunidad de crecimiento y aprendizaje, con la finalidad de mejorar el diario vivir de los trabajadores dentro del Gimnasio, para que crezcan como personas y puedan interiorizar contenidos que tal vez no tengan aplicaciones inmediatas. Los trabajadores, sin embargo, tendrán un sentimiento de distracción en sus labores cotidianas con esta información, y es posible que lleve a pausas continuas laborales o también llevar al otro extremo, logrando desarrollar nuevas habilidades sociales en el Gimnasio.

Libro de Comportamiento Organizacional

Este recurso para el Gimnasio es decisivo, ya que será un termómetro en la formación del personal para que el clima laboral sea agradable. Los aspectos más importantes donde se verá son:

- a. Motivación, ya que todo trabajador debe estar motivado para trabajar, así trabaja sin presión y con una misma visión que los demás.
- b. Valores, ya que se trabajará con los valores que da el Gimnasio como son: respeto, puntualidad, solidaridad y amor.
- c. Liderazgo, ya que debe darse un liderazgo sano entre los trabajadores para poder encaminar hacia un mismo sitio a cada uno de los departamentos.

Los aspectos más importantes sumados a los valores generarán un clima laboral agradable, satisfactorio, innovador, amable, creativo, saludable y sobre todo productivo; buscando una reingeniería departamental logrando trabajo en equipo totalmente homogéneo.

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Marco Espacial

El presente proyecto se concentrará en un Gimnasio del valle de Tumbaco.

Marco Temporal

El Proyecto abarcará un plazo de 2 años; en los cuales dedicará 6 meses para planificación de investigación. A partir del primer año el proyecto se pondrá en marcha.

Métodos y técnicas de investigación

Tipo de Estudio

Esta investigación empezará con un estudio exploratorio, con el fin de aproximarse a la realidad que el gimnasio necesita en lo que respecta a sus necesidades y recursos administrativos en general. Además de un estudio descriptivo ya que se probará si realmente podemos cambiar el comportamiento del trabajador en nuestro caso aquellos trabajadores que necesitan entrenamiento en los procesos administrativos.

Fuentes Primarias

Se realizarán grupos focales como método de observación, y con los datos obtenidos de las muestras seleccionadas se llegará a conclusiones más generales. El proceso estará dirigido a todos los trabajadores del gimnasio para saber todos los puntos de vista del proceso administrativo.

Fuentes Secundarias

Se buscará por medio de análisis estadístico conocer la situación actual y pasada de los procesos administrativos, contables, de atención al cliente y ventas, con la finalidad de obtener información de resultados históricos similares desde el inicio del negocio del gimnasio.

Niveles o Tipos de Investigación

Exploratorio

Se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación (Malhotra, 1997).

Descriptivo

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el marco teórico (Malhotra, 1997).

Población y Muestra

Población

La población a la cual investiga es de tipo finita, correspondiente a los trabajadores y autoridades del Gimnasio del valle de Tumbaco en Quito.

| Unidades de Observación | Número | Porcentaje |
|-------------------------|-----------|------------|
| Autoridades | 3 | 20 |
| Trabajadores | 12 | 80 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No.1: Población del Gimnasio

Muestra

En virtud de que la población tanto autoridades como de trabajadores es menor a 100 elementos, no se procede al cálculo de la muestra y se trabaja con toda la población escogida.

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE DATOS

Análisis de resultados al banco de preguntas dirigidas a los trabajadores del Gimnasio en el valle de Tumbaco

Pregunta No 1.- Indique el nivel de impacto que la capacitación tiene en el desempeño de los trabajadores del Gimnasio.

Haciendo referencia a la tabla No 2 y gráfico No 1 podemos ver del total de trabajadores del gimnasio, 10 que corresponden el 67%, considera que es alto el nivel de impacto que la capacitación tiene en el desempeño de los trabajadores del Gimnasio, 1 que representa el 7% considera que el nivel de impacto es moderado, 1 representa el 6% considera que el impacto de la capacitación es poco y 3 que representa el 20% considera que no hay ningún impacto de la capacitación en los trabajadores del gimnasio.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|------------------|-----------|------------|
| Alto impacto | 10 | 67 |
| Impacto Moderado | 1 | 6 |
| Poco Impacto | 1 | 6 |
| Ningún Impacto | 3 | 21 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 2: Impacto en la capacitación de los trabajadores.

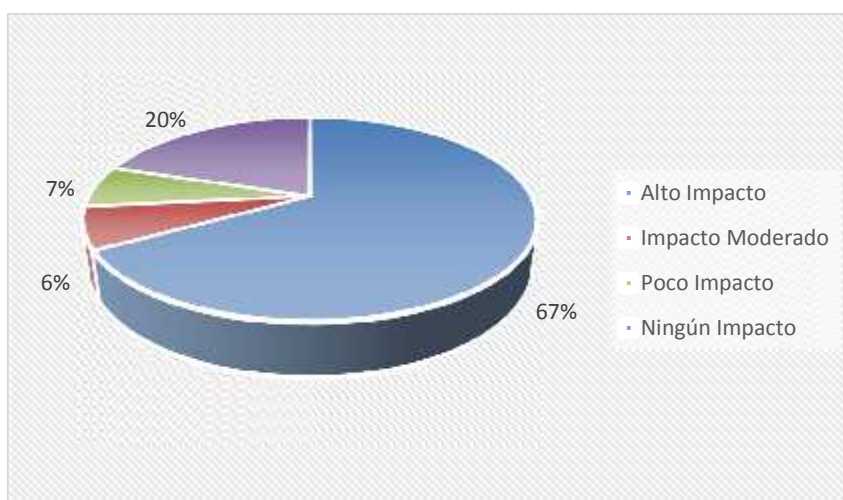


Gráfico No 1: Impacto en la capacitación de los trabajadores.

Pregunta No 2.- ¿Recibe continuamente capacitaciones en el Gimnasio?

Haciendo referencia a la tabla No 3 y al gráfico No 2, del total de trabajadores del gimnasio, 1 que corresponden el 7%, considera que sí recibe continuamente capacitaciones en el Gimnasio, 13 que representa el 87% considera que no recibe continuamente capacitaciones en el Gimnasio y 1 que representa el 6% no aplica ya que es trabajador de la empresa de seguridad.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|---------------------|------------|------------|
| Sí | 1 | 7 |
| No | 13 | 86 |
| N/A | 1 | 7 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 3: Capacitaciones en el Gimnasio.

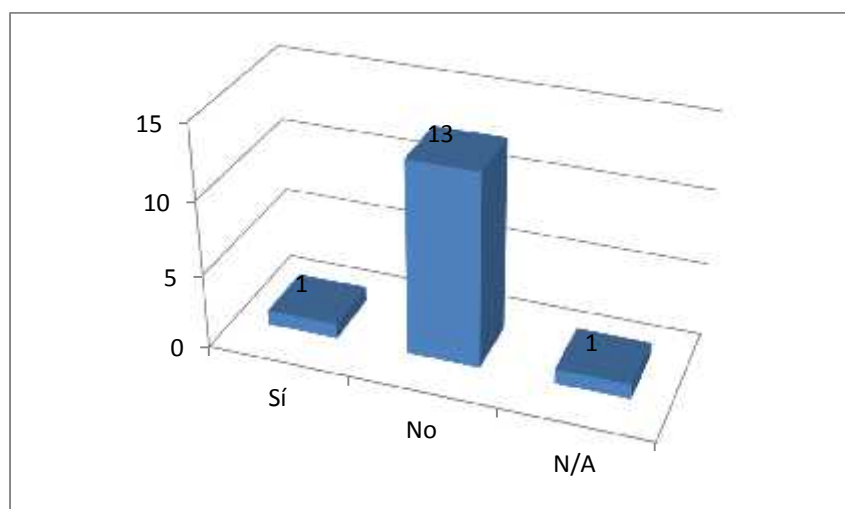


Gráfico No 2: Capacitaciones en el Gimnasio.

Pregunta No 3.- ¿Considera usted indispensable cursar programas de capacitación en el Gimnasio?

Tomando en cuenta la tabla No 4 y el gráfico No 3, del total de trabajadores del gimnasio, 14 que corresponden el 93%, considera que sí es indispensable cursar programas de capacitación en el Gimnasio y 1 que representa el 7% no aplica ya que es trabajador de la empresa de seguridad.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|---------------------|------------|------------|
| Sí | 14 | 93 |
| No | 0 | 0 |
| N/A | 1 | 7 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 4: Cursar programas de capacitaciones en el Gimnasio.

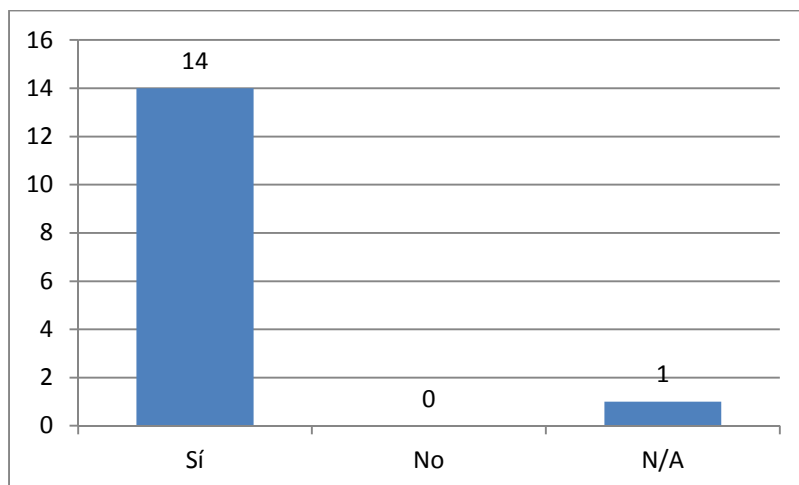


Gráfico No 3: Cursar programas de capacitaciones en el Gimnasio

Pregunta No 4.- ¿Considera que un personal capacitado presenta ventajas frente a otro que no está capacitado?

Tomando de referencia la tabla No 5 y el grafico No 4, del total de trabajadores del gimnasio, 13 que corresponden el 87%, considera que un personal capacitado sí presenta ventajas frente a otro que no está capacitado y 2 que corresponde el 13%, considera que un personal capacitado no presenta ventajas frente a otro que no está capacitado.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|---------------------|------------|------------|
| Sí | 13 | 87 |
| No | 2 | 13 |
| N/A | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 5: Ventajas de un trabajador capacitado frente a otro no.

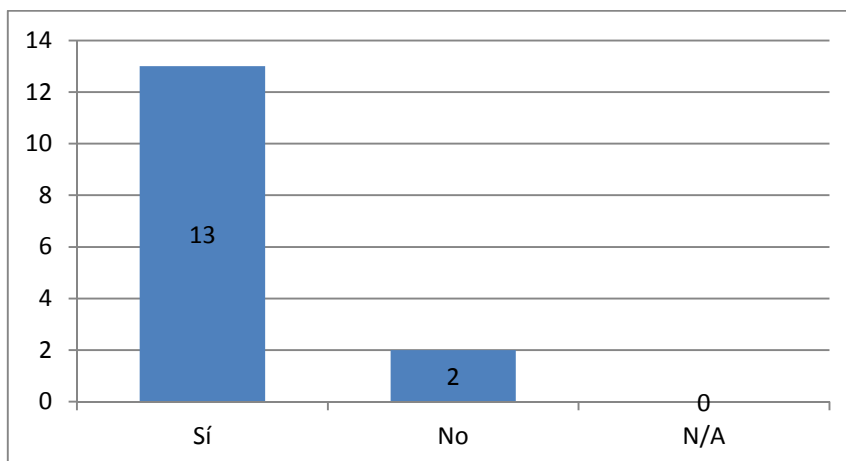


Gráfico No 4: Ventajas de un trabajador capacitado frente a otro no.

Pregunta No 5.- ¿Considera que una de las razones para un desempeño deficiente es la falta de inducción en el área de trabajo?

Haciendo referencia a la tabla No 6 y al gráfico No 5, del total de trabajadores del gimnasio, 13 que corresponden el 87%, sí considera que una de las razones para un desempeño deficiente es la falta de inducción en el área de trabajo, 1 que corresponde al 7%, no considera que una de las razones para un desempeño deficiente es la falta de inducción en el área de trabajo y 1 que corresponde el 6%, no aplica ya que es trabajador de la empresa de seguridad.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Sí | 13 | 87 |
| No | 1 | 7 |
| N/A | 1 | 6 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 6: Inducción en el área de trabajo.

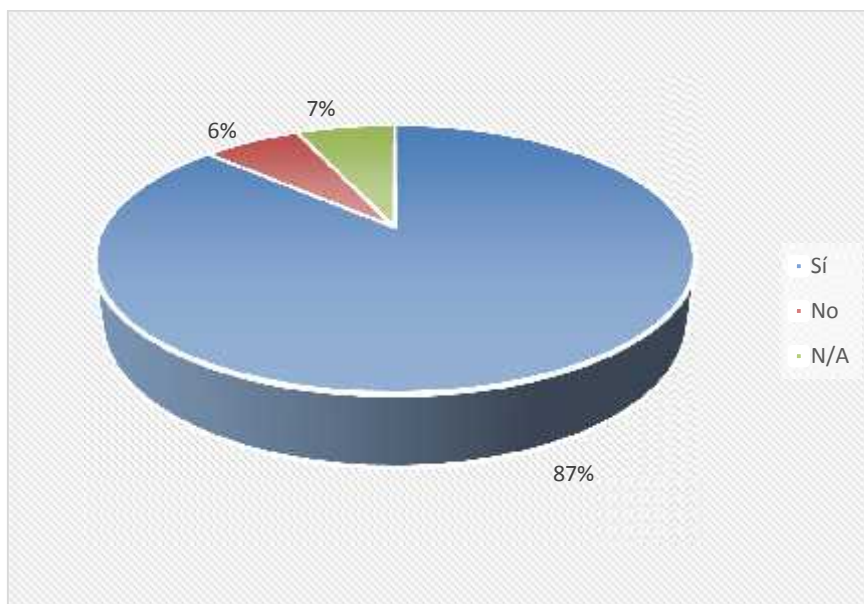


Gráfico No 5: Inducción en el área de trabajo.

Pregunta No 6.- ¿Es consciente del rendimiento laboral que usted tiene en su área de trabajo?

Haciendo referencia a la tabla No 7 y al gráfico No 6, del total de trabajadores del gimnasio, 12 que corresponden el 80%, es consciente del rendimiento laboral que tiene en su área de trabajo y 3 que corresponde al 20%, no es consciente del rendimiento laboral que tiene en su área de trabajo.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Sí | 12 | 80 |
| No | 3 | 20 |
| N/A | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 7: Rendimiento laboral.

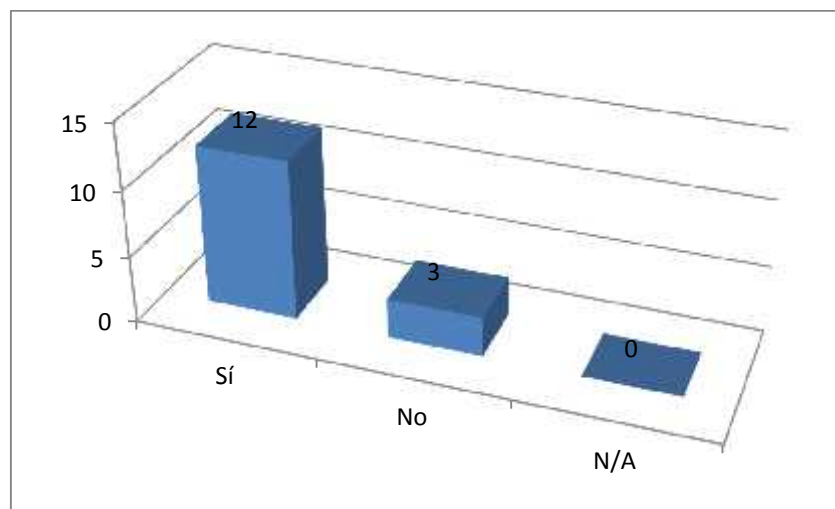


Gráfico No 6: Rendimiento laboral.

Pregunta No 7.- ¿Usted rota constantemente en las áreas del Gimnasio?

Haciendo referencia a la tabla No 8 y al gráfico No 7, del total de trabajadores del gimnasio, 11 que corresponden el 73%, sí rota constantemente en las áreas del Gimnasio y 4 que corresponde al 27%, no rota constantemente en las áreas del Gimnasio.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Sí | 11 | 73 |
| No | 4 | 27 |
| N/A | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 8: Rotación constante.

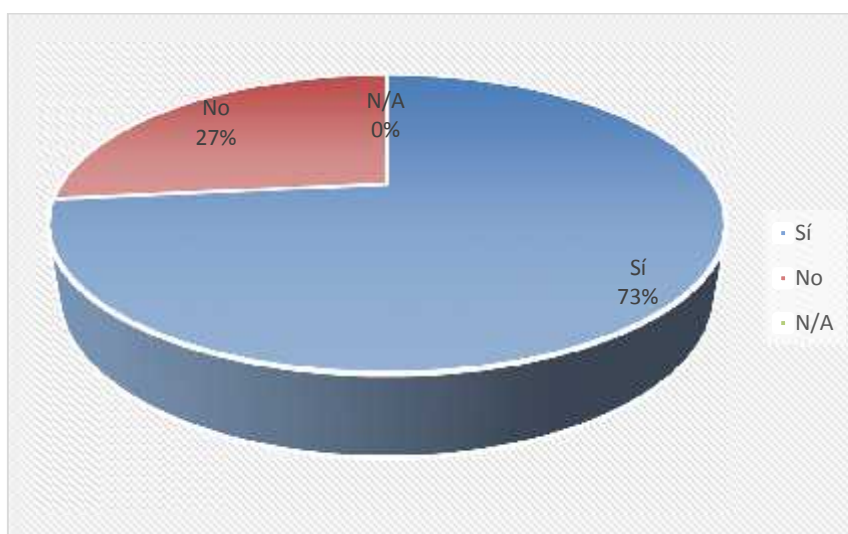


Gráfico No 7: Rotación constante.

Pregunta No 8.- ¿Está a favor de la rotación del personal dentro de su misma área?

Haciendo referencia a la tabla No 9 y al gráfico No 8, del total de trabajadores del gimnasio, 5 que corresponden el 33%, sí está a favor de la rotación del personal dentro de su misma área y 10 que corresponde al 67%, no está a favor de la rotación del personal dentro de su misma área.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Sí | 5 | 33 |
| No | 10 | 67 |
| N/A | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 9: A favor de la rotación.

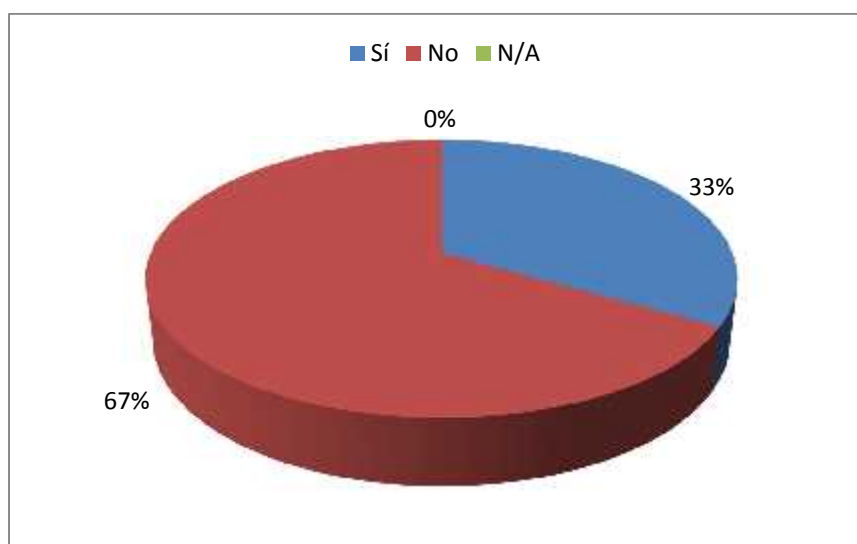


Gráfico No 8: A favor de la rotación.

Pregunta No 9.- ¿Tiene ayuda en su área de trabajo cuando algún procedimiento no está claro?

Haciendo referencia a la tabla No 10 y al gráfico No 9, Del total de trabajadores del gimnasio, 2 que corresponden el 13%, sí tiene ayuda en su área de trabajo cuando algún procedimiento no está claro y 13 que corresponde al 87%, no tiene ayuda en su área de trabajo cuando algún procedimiento no está claro.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|---------------------|------------|------------|
| Sí | 2 | 13 |
| No | 13 | 87 |
| N/A | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 10: Ayuda en su área de trabajo.

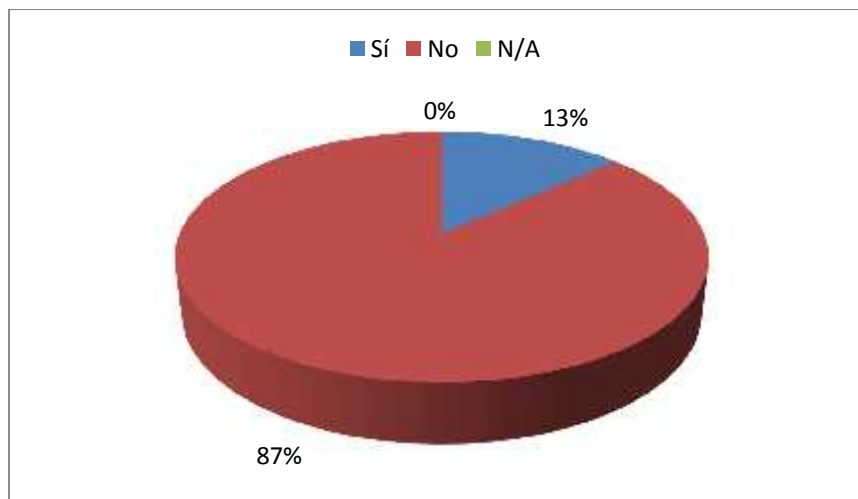


Gráfico No 9: Ayuda en su área de trabajo.

Pregunta No 10.- ¿Tiene claras las funciones que debe desempeñar en su área de trabajo?

Haciendo referencia a la tabla No 11 y al gráfico No 10, del total de trabajadores del gimnasio, 8 que corresponden el 53%, sí tiene claras las funciones que debe desempeñar en su área de trabajo y 7 que corresponde al 47%, no tiene claras las funciones que debe desempeñar en su área de trabajo.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|---------------------|------------|------------|
| Sí | 8 | 53 |
| No | 7 | 47 |
| N/A | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 11: Desempeño en el área de trabajo.

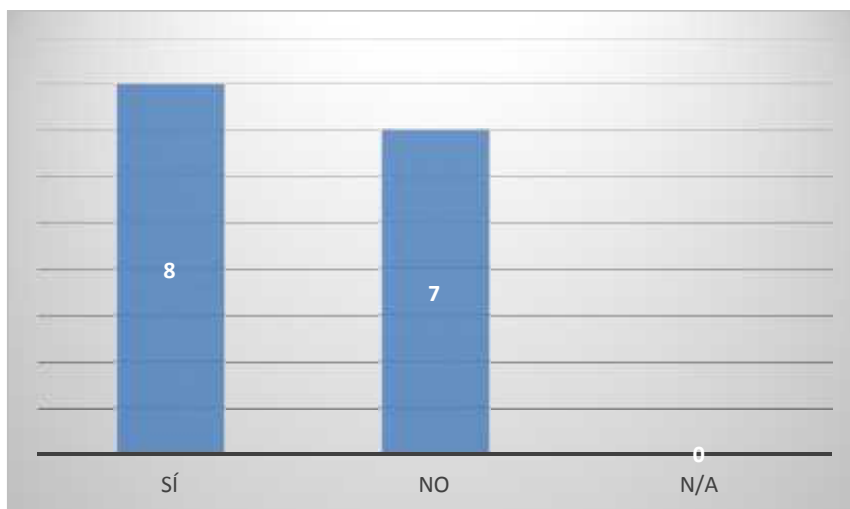


Gráfico No 10: Desempeño en el área de trabajo.

Pregunta No 11.- ¿Considera usted necesaria la inducción en cada área a la cual sea asignado/a?

Haciendo referencia a la tabla No 12 y al gráfico No 11, del total de trabajadores del gimnasio, 11 que corresponden el 73%, sí considera necesaria la inducción en cada área a la cual sea asignado/a y 4 que corresponde al 27%, no considera necesaria la inducción en cada área a la cual sea asignado/a.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Sí | 11 | 73 |
| No | 4 | 27 |
| N/A | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 12: Inducción en cada área.

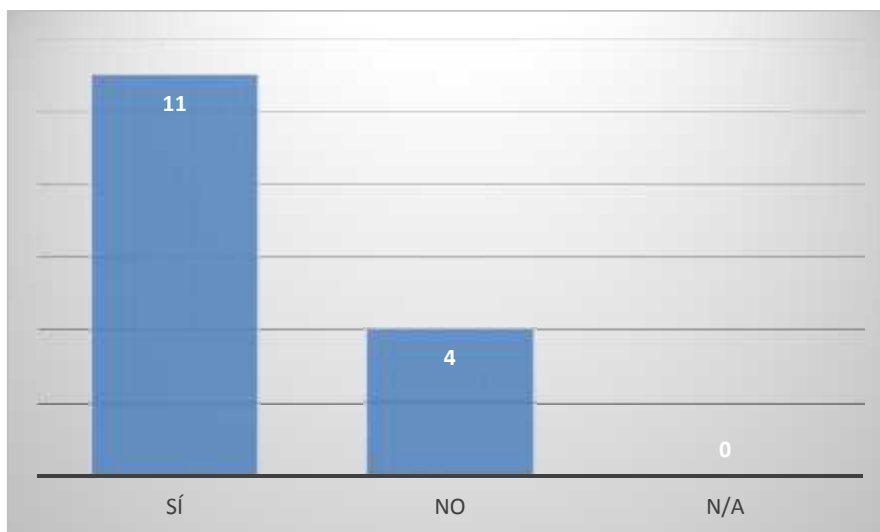


Gráfico No 11: Inducción en cada área.

Pregunta No 12.- ¿Considera usted necesario una difusión continua de cambios en el Gimnasio?

Haciendo referencia a la tabla No 13 y al gráfico No 12, del total de trabajadores del gimnasio, 14 que corresponden el 93%, considera necesario una difusión continua de cambios en el Gimnasio y 1 que corresponde al 7%, no considera necesario una difusión continua de cambios en el Gimnasio.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Sí | 14 | 93 |
| No | 1 | 7 |
| N/A | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 13: Difusión continua.

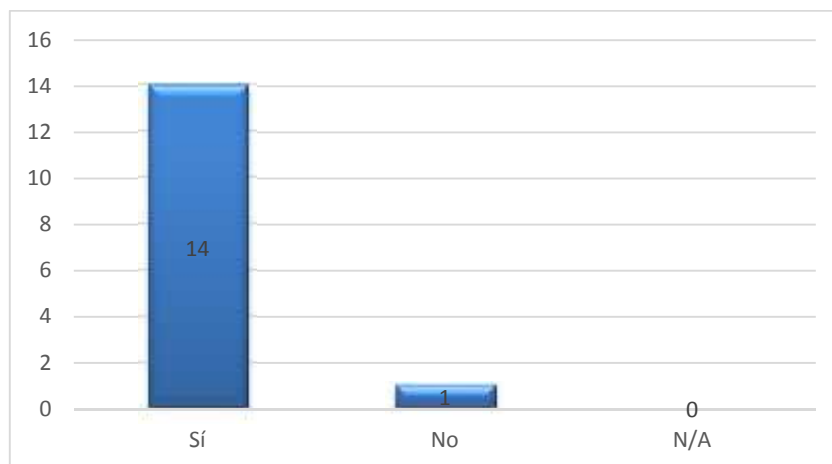


Gráfico No 12: Difusión continua.

Pregunta No 13.- ¿Considera usted importante la rotación interdepartamental del personal en el Gimnasio?

Haciendo referencia a la tabla No 14 y al gráfico No 13, del total de trabajadores del gimnasio, 9 que corresponden el 60%, sí considera muy importante la rotación interdepartamental del personal en el Gimnasio, 4 que corresponde al 27%, considera poco importante la rotación interdepartamental del personal en el Gimnasio y 2 que corresponde al 13%, considera nada importante la rotación interdepartamental del personal en el Gimnasio.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|-----------------|-----------|------------|
| Muy Importante | 9 | 60 |
| Poco Importante | 4 | 27 |
| Nada Importante | 2 | 13 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 14: Rotación interdepartamental.

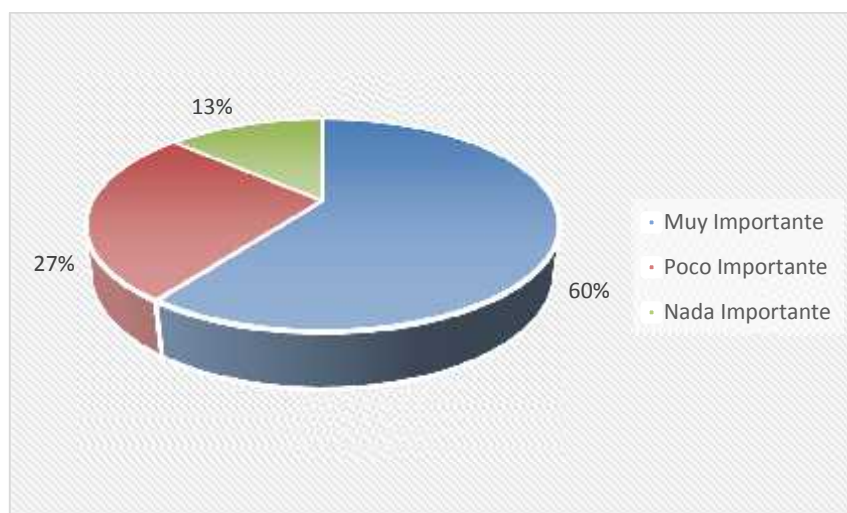


Gráfico No 13: Rotación interdepartamental.

Pregunta No 14.- ¿Considera usted importante tener conocimientos administrativos previos antes de ingresar a su área de trabajo?

Haciendo referencia a la tabla No 15 y al gráfico No 14, del total de trabajadores del gimnasio, 10 que corresponden el 67%, considera muy importante tener conocimientos administrativos previos antes de ingresar a su área de trabajo, 3 que corresponden el 20%, considera poco importante tener conocimientos administrativos previos antes de ingresar a su área de trabajo y 2 que corresponde al 13%, considera nada importante tener conocimientos administrativos previos antes de ingresar a su área de trabajo.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|-----------------|-----------|------------|
| Muy Importante | 10 | 67 |
| Poco Importante | 3 | 20 |
| Nada Importante | 2 | 13 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 15: Conocimientos administrativos previos.

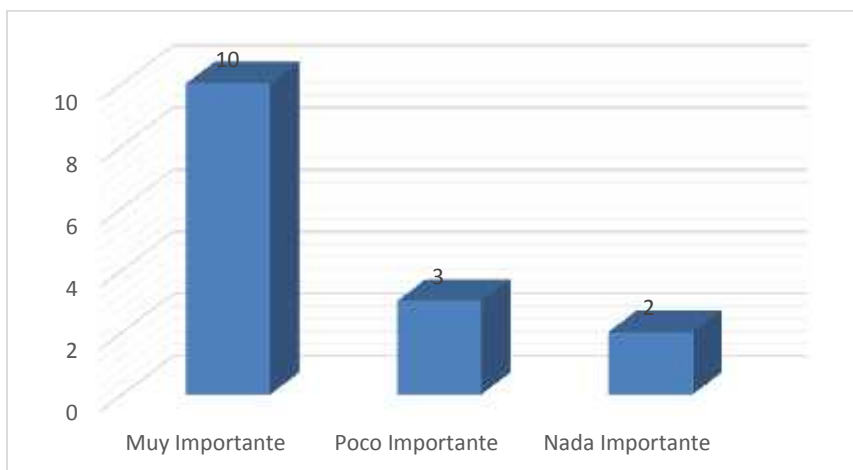


Gráfico No 14: Conocimientos administrativos previos.

Pregunta No 15.- ¿Considera usted importante conocer procesos deportivos y de salud antes de entrar a trabajar a un Gimnasio?

Haciendo referencia a la tabla No 16 y al gráfico No 15, del total de trabajadores del gimnasio, 8 que corresponden el 53%, considera muy importante conocer procesos deportivos y de salud antes de entrar a trabajar a un Gimnasio, 4 que corresponden el 27%, considera poco importante conocer procesos deportivos y de salud antes de entrar a trabajar a un Gimnasio y 3 que corresponde al 20%, considera nada importante conocer procesos deportivos y de salud antes de entrar a trabajar a un Gimnasio.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|-----------------|-----------|------------|
| Muy Importante | 8 | 53 |
| Poco Importante | 4 | 27 |
| Nada Importante | 3 | 20 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 16: Procesos deportivos y de salud.

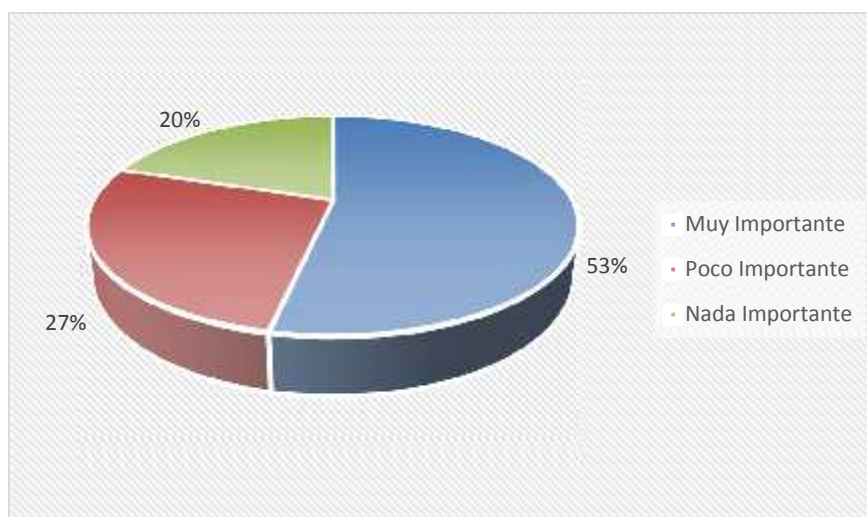


Gráfico No 15: Procesos deportivos y de salud.

Pregunta No 16.- ¿Considera usted necesario tener conocimientos administrativos especializados para trabajar en el Gimnasio? (Ejemplo software operativo de inventario)

Haciendo referencia a la tabla No 17 y al gráfico No 16, del total de trabajadores del gimnasio, 8 que corresponden el 53%, considera muy necesario tener conocimientos administrativos especializados para trabajar en el Gimnasio, 3 que corresponden el 20%, considera poco necesario tener conocimientos administrativos especializados para trabajar en el Gimnasio y 4 que corresponde al 27%, considera nada necesario tener conocimientos administrativos especializados para trabajar en el Gimnasio.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|----------------|-----------|------------|
| Muy Necesario | 8 | 53 |
| Poco Necesario | 3 | 20 |
| Nada Necesario | 4 | 27 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 17: Conocimientos administrativos especializados.

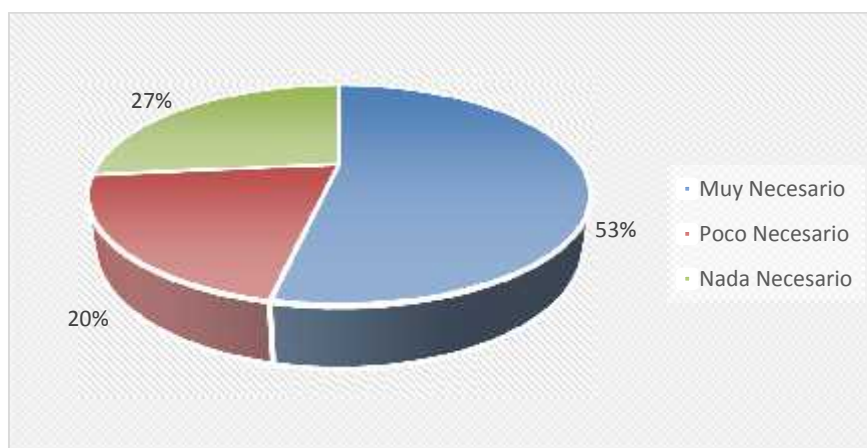


Gráfico No 16: Conocimientos administrativos especializados.

Pregunta No 17.- ¿Considera que los Gimnasios necesitan demostrar estándares elevados de calidad que van de la mano con los conocimientos de los trabajadores?

Haciendo referencia a la tabla No 18 y al gráfico No 17, del total de trabajadores del gimnasio, 6 que corresponden el 40%, considera muy necesario que los Gimnasios necesitan demostrar estándares elevados de calidad que van de la mano con los conocimientos de los trabajadores, 6 que corresponden el 40%, considera poco necesario que los Gimnasios necesitan demostrar estándares elevados de calidad que van de la mano con los conocimientos de los trabajadores y 3 que corresponde al 20%, considera nada necesario que los Gimnasios necesitan demostrar estándares elevados de calidad que van de la mano con los conocimientos de los trabajadores.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|----------------|-----------|------------|
| Muy Necesario | 6 | 40 |
| Poco Necesario | 6 | 40 |
| Nada Necesario | 3 | 20 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 18: Estándares elevados de calidad.

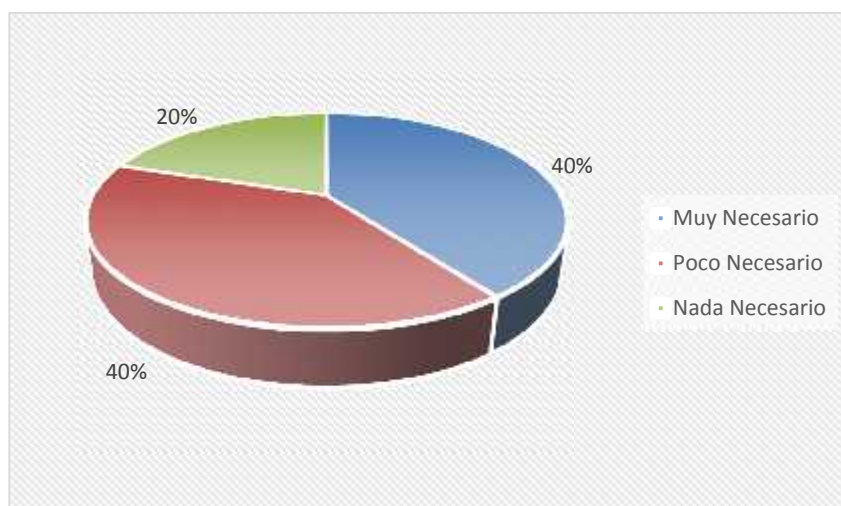


Gráfico No 17: Estándares elevados de calidad.

Pregunta No 18.- ¿Considera usted que es posible reforzar las habilidades administrativas del trabajador?

Haciendo referencia a la tabla No 19 y al gráfico No 18, del total de trabajadores del gimnasio, 10 que corresponden el 67%, considera muy posible reforzar las habilidades administrativas del trabajador, 3 que corresponden el 20%, considera que es poco posible reforzar las habilidades administrativas del trabajador y 2 que corresponde al 13%, considera nada posible reforzar las habilidades administrativas del trabajador.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Muy Posible | 10 | 67 |
| Poco Posible | 3 | 20 |
| Nada Posible | 2 | 13 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 19: Refuerzo de las habilidades administrativas del trabajador.



Gráfico No 18: Refuerzo de las habilidades administrativas del trabajador.

Pregunta No 19.- ¿Estaría dispuesto a participar activamente en programas y talleres de capacitación enfocados a su área específica de trabajo?

Haciendo referencia a la tabla No 20 y al gráfico No 19, del total de trabajadores del gimnasio, 14 que corresponden el 93%, estaría muy dispuesto a participar activamente en programas y talleres de capacitación enfocados a su área específica de trabajo y 1 que corresponden el 7%, estaría poco dispuesto a participar activamente en programas y talleres de capacitación enfocados a su área específica de trabajo.

| ALTERNATIVAS | No. | % |
|----------------|-----------|------------|
| Muy Dispuesto | 14 | 93 |
| Poco Dispuesto | 1 | 7 |
| Nada Dispuesto | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Tabla No 20: Participación activa en programas y talleres de capacitación.

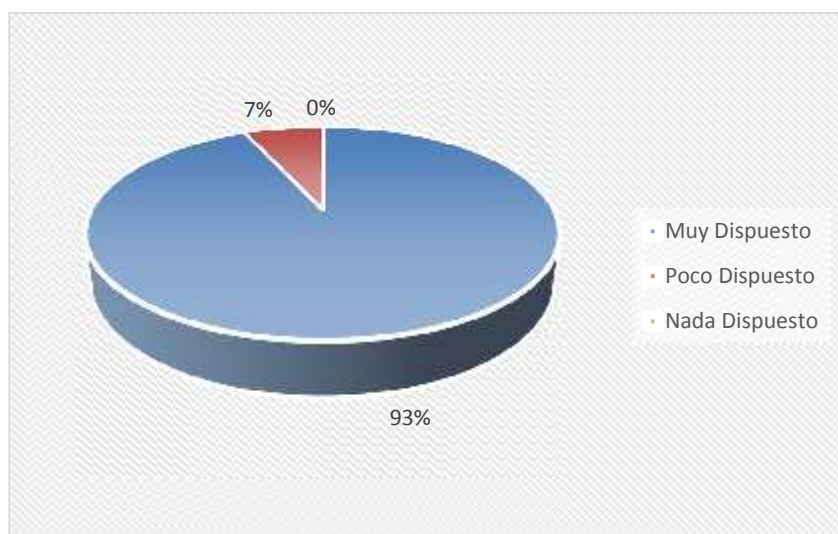


Gráfico No 19: Participación activa en programas y talleres de capacitación.

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES

- Es necesario ver el impacto que causa la difusión del manual de información administrativa ya que el personal considera que es más efectiva la experiencia en el área, que una capacitación y que no hay tiempo suficiente para recibir capacitaciones.
- Los trabajadores consideran que es indispensable cursar programas de capacitación en el gimnasio y están de acuerdo en la difusión del manual de información administrativa por medio de talleres, ya que saben que su rendimiento depende para poder tener un crecimiento laboral.
- Existe trabajadores que carecen de ayuda para poder iniciar o instalar un nuevo procedimiento en el área de trabajo y la causa de esta carencia es la falta total de apoyo y entrenamiento al personal.
- No hay una capacitación continua a pesar de los cambios tecnológicos provistos en los programas administrativos, lo que el personal considera necesario pero no existe tiempo necesario para estas capacitaciones.
- Hay trabajadores que no tienen bien definidas sus funciones que desempeñan en sus áreas de trabajo. Esto se debe a ser ubicadas en esos puestos de trabajo por amistades de los dueños y no por tener las suficientes destrezas y conocimientos.
- Existe una disposición negativa ante la difusión del manual de información, por parte de algunos trabajadores por temor a ser removidos de sus puestos de trabajo, por carecer de los conocimientos previos necesarios.
- De acuerdo a las encuestas vemos que sí es factible desarrollar un proceso de difusión del manual de información administrativa para los trabajadores del gimnasio, por medio de capacitaciones continuas y talleres dentro de la empresa.

Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones que posee el estudio es asumir que el trabajador encuestado conoce muy bien los procesos y la información administrativa para poder difundir un manual en el Gimnasio; si bien es cierto las encuestas están dirigidas a los trabajadores, algunos de ellos no estaban dispuestos a contestar y otros con temor de sus respuestas por miedo a represalias. Así mismo se debe tomar en cuenta que los entrevistados tienen diferente ideología además que sus conocimientos dependen de su preparación académica para poder asimilar la información administrativa por lo que se evidenció una gran diversidad de información administrativa. Si bien es cierto, por otro lado, se trabajó con toda la muestra, no es una gran muestra lo que determina un estudio limitado para extraer toda la información para este estudio.

Recomendaciones para futuros estudios

La información encontrada en la presente investigación es importante dentro del contexto del Gimnasio y ha permitido confirmar la implementación de capacitaciones y talleres continuos para poder ser complementarios a la inducción y futura difusión de la misma. Sería importante que para una futura investigación se tome en cuenta una muestra mayor y un número mayor de fuentes que puedan proporcionar diversas opiniones que den mayor valor al estudio, incorporando puntos de vista y opiniones de expertos en el campo del deporte y salud. También se podría abarcar en la investigación otros Gimnasios de la región y de la ciudad ya que podría ayudar con sus puntos de vistas y opinión sobre el tema.

BIBLIOGRAFÍA

- Chain S. (2007), Proyecto de Inversión, Formulación y Evaluación, Prentice Hall, primera edición
- Daniels J.; Radebaugh L. Sullivan D. (2004): Negocios Internacionales Ambientes y Operaciones. Décima Edición. Pearson Educación de México.
- McCarthy, J., Perreault, W. (1993), Marketing, Undécima edición. Editorial Mc Graw Hill, España.
- Markides, C, (2002), En la estrategia está el éxito. Editorial Norma, Bogotá,
- Malhotra, N, (1997). Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico. Segunda Edición, Prentice Hall.
- Villalba, C. (2002), Metodología de la Investigación científica, Segunda Edición. Editores Sur, Ecuador.
- William.J, Stanton.M.J, Etzel.B, Walter.J, (1999) Fundamentos de Marketing. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Steimberg, F. (2004) La nueva teoría del comercio internacional y la política comercial estratégica.
- www.supercias.gob.ec, modificado junio 2013
- www.inec.gob.ec/estadisticas, modificado mayo 2013
- www.presidencia.gob.ec, modificado junio 2013.
- www.eco-finanzas.com/marketing/markeitng_táctico, modificado junio 2013
- www.fitnessrevolucionario.com/que-significa-fitness/, modificado junio 2013.

ANEXOS

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL GIMNASIO DE TUMBACO

La presente encuesta tiene como objetivo reforzar los procesos y conocimientos administrativos del personal que colabora en el Gimnasio. La encuesta es anónima por lo que les pido cordialmente contestar de la manera más sincera.

INDIQUE EL ÁREA EN LA QUE PRESTA SUS SERVICIOS: _____

Marque con una “X” la respuesta que considere correcta.

| No | Pregunta | OPCIÓN | | | |
|----|---|-----------------|---------------------|-----------------|----------------|
| | | Alto Impacto | Impacto Moderado | Poco Impacto | Ningún Impacto |
| 1 | Indique el nivel de impacto que la capacitación tiene en el desempeño de los trabajadores del Gimnasio? | | | | |
| | Pregunta | Sí | No | N/A | |
| 2 | ¿Recibe continuamente capacitaciones en el Gimnasio? | | | | |
| 3 | ¿Considera usted indispensable cursar programas de capacitación en el Gimnasio? | | | | |
| 4 | ¿Considera que un personal capacitado presenta ventajas frente a otro que no está capacitado? | | | | |

| | | | | |
|----|--|-----------------------|------------------------|------------------------|
| 5 | ¿Considera que una de las razones para un desempeño deficiente es la falta de inducción en el área de trabajo? | | | |
| 6 | ¿Es consciente del rendimiento laboral que usted tiene en su área de trabajo? | | | |
| 7 | ¿Usted rota constantemente en las áreas del Gimnasio? | | | |
| 8 | ¿Está a favor de la rotación del personal dentro de su misma área? | | | |
| 9 | ¿Tiene ayuda en su área de trabajo cuando algún procedimiento no está claro? | | | |
| 10 | ¿Tiene claras las funciones que debe desempeñar en su área de trabajo? | | | |
| 11 | ¿Considera usted necesaria la inducción en cada área a la cual sea asignado/a? | | | |
| 12 | ¿Considera usted necesario una difusión continua de cambios en el Gimnasio? | | | |
| | | Muy Importante | Poco Importante | Nada Importante |
| 13 | ¿Considera usted importante la rotación interdepartamental del personal en el Gimnasio? | | | |

| | | | | |
|----|--|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 14 | ¿Considera usted importante tener conocimientos administrativos previos antes de ingresar a su área de trabajo? | | | |
| 15 | ¿Considera usted importante conocer procesos deportivos y de salud antes de entrar a trabajar a un Gimnasio? | | | |
| | | Muy Necesario | Poco Necesario | Nada Necesario |
| 16 | ¿Considera usted necesario tener conocimientos administrativos especializados para trabajar en el Gimnasio? (Ejemplo software operativo de inventario) | | | |
| 17 | ¿Considera que los Gimnasios necesitan demostrar estándares elevados de calidad que van de la mano con los conocimientos de los trabajadores? | | | |
| | | Muy Posible | Poco Posible | Nada Posible |
| 18 | ¿Considera usted que es posible reforzar las habilidades administrativas del trabajador? | | | |
| | | Muy Dispuesto | Poco Dispuesto | Nada Dispuesto |
| 20 | ¿Estaría dispuesto a participar activamente en programas y talleres de capacitación enfocados a su área específica de trabajo? | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN